

KLACHTENJAARVERSLAG 2015

BSO Toppie DZC '68 te Doetinchem

Doetinchem, 12 februari 2016

Actief4Kids heeft een interne klachtenprocedure en is aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang en de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij Actief4Kids. Binnen vijf werkdagen krijgt de klager een ontvangstbevestiging en wordt geïnformeerd over de handelwijze. Er kan ook een beroep gedaan worden op de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Het is hierbij niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern behandeld is. De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang zal de klacht in behandeling nemen als zij daarvoor ontvankelijk is.

Indien er sprake is van een geschil tussen de oudercommissie en de houder, heeft de oudercommissie de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. De klachtenregeling wordt onder de aandacht van de ouders gebracht middels:

- De website www.actief4kids.nl;
- De informatiefolder die de ouders bij de overeenkomst ontvangen;
- Het intakegesprek, dat voor aanvang van de opvang plaatsvindt;
- Het reglement oudercommissie.

De klachtencommissie van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang wordt per klacht samengesteld door het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Deze klachtencommissie bestaat uit drie leden die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde.

De klachtencommissie van de Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang is samengesteld uit drie leden:

- Één lid benoemd door de MO-groep en de Branchevereniging Kinderopvang;
- Één lid benoemd door ouderbelangenvereniging BOINK;
- Één lid, tevens voorzitter, benoemd door Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, na overleg.

Bij deze verklaart de directie van Actief4Kids het volgende:

Gedurende de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 zijn er bij Actief4Kids **geen** klachten binnengekomen voor interne behandeling, noch bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang of Klachtenkamer Oudercommissie Kinderopvang. Een kopie van deze bevestiging is toegevoegd.